



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Clara Rivera Landaverde
Dependencia:	Centro Empresarial de Pérez Zeledón
Periodo de Gestión:	Del 20 /11/ 2017 al 20/02/ 2021
Fecha:	09/03/2021

---

## INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

# INDICE

---

---

### Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional .....	2
Cambios en el entorno .....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes .....	8
Administración de Recursos Financieros.....	8
Sugerencias.....	8
Observaciones .....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	8
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	9



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Presentación

De acuerdo con la normativa establecida por la Contraloría General de la República D-1-2005CO-DFOC relacionada a la elaboración de los Informes Finales de Gestión; hago presentación del Informe Final de Gestión como Supervisora del Centro Empresarial de Pérez Zeledón. Esta situación se da a raíz de lo comunicado en el oficio DGT-261-2021, en cual se me comunica que a partir del 22 de febrero de 2021 se me traslada bajo la coordinación del Gerente del BPT Pérez Zeledón, Jorge Saúl Abarca Cruz, en el puesto de Supervisión del Área de ventas, esto como resultado del modelo de integración de fuerzas de venta que se encuentra implementando el Banco.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos durante la gestión realizada en el período comprendido entre el 20 de noviembre de 2017 y el 22 de febrero del 2021.

Durante ese período se mantuvo la participación activa del Centro Empresarial en la zona de influencia, Cantón de Pérez Zeledón, Quepos y Buenos Aires, logrando un importante crecimiento en clientes, saldo de cartera e integración de otros negocios.

El documento incluye información sobre los principales logros obtenidos en el cumplimiento de las metas establecidas por la Dirección de Banca, dentro de las principales están:

- Colocación
- Crecimiento del saldo
- Gestión de mora mayor a 90 días
- Integración con otros productos de captación
- Colocación de productos de sociedades anónimas del Banco
- Colocación de avales y el producto de BP Empresarias.

También se comunica sobre los logros obtenidos en las gestiones realizadas en el tema de Control Interno y el Riesgo Operativo, de manera que durante mi período de gestión dichos indicadores se mantuvieron dentro de los parámetros establecidos por el Banco.

### Resultados de la gestión

#### Labor Sustantiva Institucional

Corresponde a la labor del Supervisor de Centro Empresarial, coordinar las distintas labores del Centro Empresarial, vigilando la correcta aplicación de las políticas tanto internas como externas, reglamentos y normativas que regulan la materia crediticia de los Bancos, así como la atención de las directrices y estrategias emanadas por la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa. Todas en conjunto con el propósito de colocar recursos, captar fondos e incrementar los ingresos del Banco por medio de la prestación de diferentes servicios, manteniendo riesgos controlados.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

También es parte de su labor, estar analizando y valorando el comportamiento del mercado de la zona de influencia del Centro Empresarial, manteniendo una comunicación activa y efectiva con el Coordinador Regional de Banca Empresarial y Corporativa y otras áreas adscritas, de manera que se genere un intercambio positivo de información con el objetivo de contar con la mayor cantidad de insumos para la toma de decisiones.

También es deber del Supervisor, la correcta administración del Recurso Humano designado en el Centro Empresarial, ser vigilante del correcto cumplimiento del Código de Ética y Reglamento Interno de Trabajo. Dirigir al personal para el cumplimiento de las estrategias dictadas por la Dirección de la Banca Empresarial para la consecución de las metas asignadas.

### **Cambios en el entorno**

En noviembre del 2017 fui nombrada en el puesto, debido a que el Supervisor de ese momento fue trasladado a otro Centro Empresarial en San José. Previo al nombramiento me desempeñaba como Ejecutiva de Ventas en el mismo Centro Empresarial. Cabe indicar que anterior a este nombramiento ya había tenido la oportunidad de estar nombrada en este puesto en ascensos temporales por vacaciones, incapacidades entre otros.

Recibí el Centro Empresarial con el siguiente personal:

Puesto	Cantidad
Analistas	3
Ejecutivos de Ventas	4
Formalizador	1

Mi principal enfoque en el año 2017, fue darle continuidad a la estrategia que venía aplicando el supervisor anterior, para lograr un cierre exitoso de las metas planteadas para ese año. Logrando al final del período un cumplimiento de metas del 95%.

Dentro de la Estructura de los Centros Empresariales, existía el puesto de un Técnico de Servicio al Cliente y Crédito, la persona que ocupaba este puesto, en agosto del año 2014 fue cedida como ejecutivo de Bienes Adjudicados, desde esa fecha no había sido posible sustituir el puesto, dicha sustitución se logró en Julio del 2018. Posteriormente en Setiembre del 2018 la persona que se había cedido para Ejecutivo de Bienes Adjudicados fue devuelto al Centro Empresarial, pasando a contar en ese momento con dos Técnicos de Servicio al Cliente y Crédito en el Centro Empresarial de Pérez Zeledón. Pasando en el 2018 de 7 a 9 personas bajo mi cargo.

Uno de los Ejecutivos de Ventas que estaba a mi cargo se ubicaba de manera física en Quepos, dicha funcionaria renunció al Banco a partir del 31 de octubre del 2020.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

En noviembre del 2020 uno de los analistas fue trasladado a la División de Soporte al área de análisis empresarial.

Al Final de mi gestión el Centro Empresarial disponía del siguiente personal:

Puesto	Cantidad
Analistas	2
Ejecutivos de Ventas	2
Formalizador	1
Técnicos en servicio al cliente y Crédito.	2

Con respecto al entorno económico y social propio del Centro Empresarial de Pérez Zeledón, hago las siguientes observaciones:

El Cantón de Pérez Zeledón, posee una población superior a los 143 mil habitantes, se distribuye en 12 distritos, la mayoría con un entorno rural y vocación agrícola, las principales actividades económicas de este cantón son Comercio, Servicio, Agropecuaria (Caña, Café, Ganado) y en menor proporción Industria y Turismo. Su principal Centro de población se ubica en el Distrito de San Isidro de Pérez Zeledón, en donde se concentra la mayor cantidad de comercio y servicios, así como la participación de muchas de las Instituciones del Sector Público.

En el cantón de Buenos Aires de Puntarenas, podemos encontrar una participación del sector Agropecuario (Café y Ganado) y en menor proporción Comercio y Servicios.

Por su parte el Cantón de Quepos de Puntarenas posee una población superior a los 33 mil habitantes, su principal actividad comercial es el Turismo, el cual es muy activo por las características de la zona, especialmente por localizarse en esta zona el Parque Nacional Manuel, donde se ubican playas hermosas y uno de los parques nacionales de mayor atractivo en el país. En esta se encuentran grandes plantaciones de palma aceitera.

En los tres cantones existe una oficina comercial del Banco y presencia de la Banca Empresarial, sin embargo, la mayor profundización de mercado se da en el Cantón de Pérez Zeledón y Quepos.

En estos cantones nos enfrentamos a una dura competencia para la colocación de recursos en Banca Empresarial ya que contamos con presencia prácticamente de todos los Banco estatales y privados ubicados en lo largo del territorio nacional, por lo que el trabajo de captación y retención de clientes debe ser minucioso y en apego a las estrategias establecidas por la Dirección de Banca Empresarial para la atención de los diferentes segmentos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En el cuadro adjunto se muestran los resultados de las autoevaluaciones de Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional, realizadas en el Centro Empresarial de Pérez Zeledón en los años 2018, 2019 y 2020, los cuales corresponden propiamente a mi gestión.

Año	CALIFICACIONES		
	2018	2019	2020
Riesgo Operativo	8%	4%	2%
Control Interno	7%	4%	1%

Como se puede observar, el trabajo realizado en este tema fue satisfactorio, alcanzando en todos los períodos notas dentro de los parámetros permitidos por el Banco, logrando mejorar dicha nota en cada año.

### Acciones sobre el Control Interno

Algunas de las acciones que se realizaron con respecto a mejorar siempre en el proceso de riesgo operativo y el Control Interno, se presentan a continuación:

- Revisión periódica de los expedientes formalizados, con el objeto de corregir las faltas que se presentaron en el proceso de documentación, análisis y formalización del crédito.
- Previo a la formalización de los créditos, mediante un check list se verifica que se cumplan con las medidas de control interno en los expedientes.
- Para llevar un verdadero control sobre el cumplimiento de los planes de inversión, se comenzó a llevar un control por cada crédito desembolsado en un link creado para tal fin para la Banca Empresarial.
- Se implementaron Bitácoras de control de los tiempos de respuesta tanto de los peritos como los notarios.
- Durante las MCI de los CE, se discutieron y analizaron las recomendaciones de los informes de la autoevaluación, para implementar las medidas correctivas necesarias en los expedientes señalados o en las medidas incumplidas.
- Se realizaron talleres de capacitación impartidos por los encargados de control Interno para la correcta interpretación de la guía de control y conocer cambios.
- En las MCI se discuten y luego se atienden las recomendaciones de la Auditoría Interna, con la intención de subsanar los errores, omisiones y fallas.
- Con respecto a la Político Conozca su Cliente, se atienden las recomendaciones realizadas por los Técnicos de Cumplimientos y se mantiene una constante actualización en la aplicación de la Guía establecida para tal fin.
- Se implemento un control estricto para la revisión semanal de las cámaras de seguridad, y para las pruebas de alarmas que se realizan una vez al mes.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Control estricto del uso del vehículo institucional.
- Control y seguimiento a los vencimientos de extintores.

### Principales Logros

Durante mi gestión la oficina del Centro Empresarial obtuvo logros aceptables en el cumplimiento de metas, logrando avances importantes en crecimientos de cartera, mantenimiento controlado de la morosidad, así como una satisfactoria integración de otros productos.

En el 2018, el avance en metas fue de un 62%, logrando el 100% de cumplimiento en 8 de las 13 metas asignadas, a pesar de no lograr la meta en colocación de crédito, el saldo logrado fue positivo, es decir no se perdió saldo en cartera.

Meta Asignada	Logro Alcanzado
Crecimiento Saldo Cartera	58%
Recuperación Mora	100%
Bienes Adjudicados	74%
Fofide	69%
Avales	164%
Fideimas	100%
Organizaciones Sociales	200%
Clientes Nuevos	173%
Empleos Protegidos	182%
Créditos Línea Ambiental	448%
Crecimiento en Saldo Captación	-561%
Pago Automáticos de Salario	100%
Tarjetas de Crédito	71%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Para el 2019 el Centro Empresarial de Pérez Zeledón, logro el cumplimiento del 100% de las metas asignadas, destacándose en este año un importante crecimiento en la cartera.

Meta Asignada	Logro Alcanzado
Crecimiento Saldo Cartera	623%
Recuperación Mora	100%
Bienes Adjudicados	157%
Fofide	99%
Avaes	136%
Fideimas	127%
Organizaciones Sociales	100%
Clientes Nuevos	267%
Empleos Protegidos	92%
Créditos Línea Ambiental	95%
Crecimiento en Saldo Captación	169%
Pago Automáticos de Salario	105%
Tarjetas de Crédito	100%

El 2020 fue un año complicado a nivel mundial por la aparición de la Pandemia del Covid-19, fue un año enfocado al mantenimiento de la cartera actual, con poca expectativa de crecimiento, pese a dichas condiciones el Centro Empresarial, tuvo un crecimiento aceptable, se logró el cumplimiento de 5 metas de 8 planteadas, significando un 62% de cumplimiento. Claro esta que para este año las metas planteadas, fueron muy conservadoras.

Meta Asignada	Logro Alcanzado
Crecimiento Saldo Captación	-10%
Crecimiento en Saldo de Cartera	196%
Pago Automático de Salarios	50%
Tarjetas de Crédito	112%
Bienes Adjudicados	170%
Fofide	53%
Fideimas	250%
Recuperación Mora	100%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Proyectos más relevantes**

Por las particularidades del puesto, no está dentro de sus funciones el desarrollo e implementación de proyectos, por lo que no existe ninguno que mencionar.

### **Administración de Recursos Financieros**

La administración del recurso financiero se llevó a cabo dentro de los parámetros establecidos por la institución, siendo la principal fuente de manejo de este recurso la colocación de crédito, la cual se llevó a cabo dentro de los apetitos de riesgo permitidos por el Banco.

Así mismo se llevó a cabo una constante gestión de cobro en procura de mantener una cartera de crédito Sana, logrando mantenerse dentro del deterioro asignado por el Banco al Centro Empresarial.

### **Sugerencias**

Siendo que el motivo de dejar este puesto es porque el Centro Empresarial desaparecerá como tal y se realizará una unificación de fuerzas de ventas, donde la figura de mi cargo se transformará a supervisor de ventas, no tengo sugerencias que aportar.

### **Observaciones**

No hay observaciones relevantes.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República**

No se conocen disposiciones giradas en forma directa que afecten a mi cargo ni al Centro Empresarial que administré, que provengan directamente de la Contraloría General de la República.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo**

No se conocen disposiciones giradas en forma directa que afecten a mi cargo ni al Centro Empresarial de Pérez Zeledón dictados por órganos externos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

Con respecto a las recomendaciones que durante mi gestión fueron formuladas por la Auditoría Interna, se encuentran cumplidas en su totalidad.

### **Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.**

No formaba parte de mis funciones fiscalizar contratos.

### **Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público**

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.